**Zeitschrift:** Comtec: Informations- und Telekommunikationstechnologie =

information and telecommunication technology

Herausgeber: Swisscom

Band: 80 (2002)

Heft: 9

**Endseiten** 

# Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

## **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

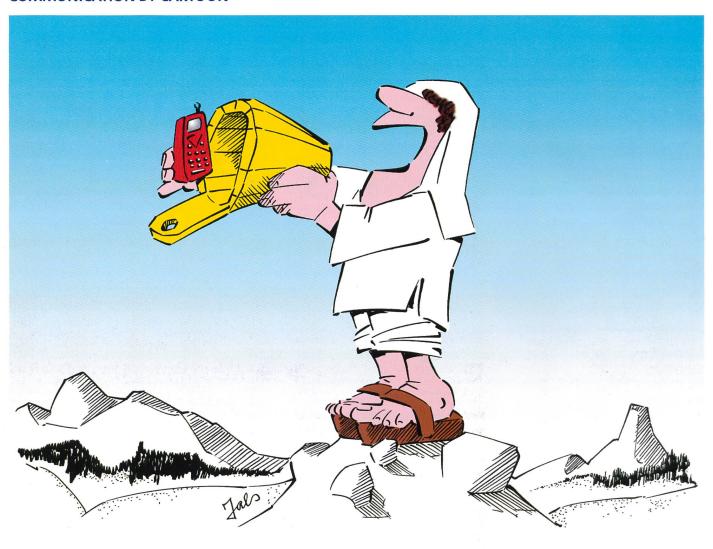
#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

**Download PDF: 24.11.2025** 

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

## **COMMUNICATION BY CARTOON**



# IMPRESSUM COMtec®

Herausgegeben von Swisscom AG Publié par Swisscom SA Pubblicato da Swisscom SA

Jahrgang / Année / Anno 80

ISSN 1 420-3715

Redaktion / Rédaction / Redazione: Hannes Gysling, Dipl.-Ing. ETH/SIA Chefredaktor / Rédacteur en chef / Caporedattore Monica Hediger Redaktorin / Rédacteur / Redattore Chellenstrasse 18e, CH-6318 Walchwil Tel. 041 759 02 02 Korrektorat Deutsch: Joachim Klar Inwilerriedstrasse 9, 6430 Baar Korrektorat Englisch: Susan Koller Staldenweg 3, 6313 Menzingen

Verlag / Maison d'édition / Casa editrice: Künzler-Bachmann Medien AG Geltenwilenstrasse 8a, CH-9001 St. Gallen Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 95 Verlagsleiter / Éditeur / Editore: Roland Köhler

Anzeigenmarketing / Régie des annonces / Servizio pubblicitario: Künzler-Bachmann Medien AG, Geltenwilenstrasse 8a, CH-9001 St. Gallen Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 93 verlag@kueba.ch

Druckvorstufe: Multicolor Print AG/Maihof Druck Sihlbruggstrasse 105a, CH-6341 Baar Tel. 041 767 76 57, Fax 041 767 76 79

Layout: Karin Haslimann

Druck / Impression / Stampa: Benteli Hallwag Druck AG, 3084 Wabern

Erscheint monatlich Paraît mensuellement Esce mensilmente

Abonnementspreis (inkl. 2,4 % MWSt.): 1 Jahr Fr. 80.– Prix d'abonnement (y compris 2,4 % de TVA): 1 année 80 fr. Prezzo d'abbonamento (incl. 2,4 % di IVA): 1 anno fr. 80.–

Bestellungen / Commandes / Per abbonarsi: Künzler-Bachmann Medien AG, Renate Meyer, Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 31 r.meyer@kueba.ch

© comtec, Swisscom AG, Bern, 2002



#### ALR TeleVation® 4.0

Das ALR TeleVation® Telefonie-System integriert sich problemlos in die bestehende IT- und Telefon-Infrastruktur eines jeden Unternehmens, Voice over IP (VoIP), Fax, E- und Voice-Mail-Technologien, sowie hochstehende Call Center-Funktionalität sind nur einige der wichtigsten Merkmale von ALR TeleVation®. Das System ist äusserst bedienerfreundlich gestaltet, z.B. mit "Drag and Drop" Funktionen. Alle benötigten Funktionen können bequem über die benutzerfreundliche Windows Oberfläche am Arbeitsplatz erledigt werden. Als integrierte Kommunikationslösung unterstützt TeleVation® wirkungsvoll die Arbeit - im Büro oder unterwegs. Grundlegende Call Center Funktionen sind bereits in TeleVation® integriert, optional kann mit dem Call Center 4.0 auf eine hochstehende Lösung erweitert werden. ALR TeleVation® ist die erste Telefonie-Plattform, die sich problemlos in jede ERP- oder CRM-Lösung integrieren lässt. Es ist die perfekte Verschmelzung von IT und Telefonie.

#### ALR TeleVation® Call Center 4.0

Die Call Center Software basiert auf dem bereits vorhandenen CTI System (ALR TeleVation®), das schon über offene und standardisierte Schnittstellen verfügt. Geschickt konnten die Call Center Funktionalitäten im Telefonie-System integriert werden. Eigentlich eine ideale Lösung, denn alle Vorteile der CTI Technologie sind in dieser Konstellation bereits gegeben. Somit ist diese High End Call Center Lösung perfekt mit dem Informatikumfeld verschmelzt.

Der Kern dieser Lösung basiert auf Call Center Queues, welche ein vollständiges Call Center Distributions-System bereitstellen. Die Anrufe werden durch eine mehrstufige intelligente Anrufverteilung an die definierten Agenten geleitet. Durch IVR's oder Ansagetexte kann der Anruf jedoch auch bearbeitet werden, falls der Agent den Call nicht persönlich entgegen nehmen kann. Herausragend ist, dass die Einstellung der Regeln auf einfache Weise hergestellt werden kann.

Ihre Vorteile mit ALR TeleVation®

- Steigerung der Effizienz
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Verbesserung der Erreichbarkeit
- Professioneller Marktauftritt dank spezifischer Kundenpassung der Telefonie
- Betriebskostenersparnisse
- Perfekte Integration der IT-Umgebung
- Einfachste Bedienung z.B. mit "Drag and Drop"
- Einfachste betriebsinterne Administration
- Auswertung von Telefongesprächen
- Integration von Voice-Mail, Outlook, GroupWise, Lotus Notes usw.
- Persönliche Anrufbehandlung
- Integrierte Call Center Features
- Automatisch Anrufverteilung (ACD)
- Intelligente "Follow Me" Schaltung
- Unterstützung auch für Macintosh®
- Herkömmliche Telefonieanbindung oder mittels VolP
- Freie Wahl von Telefonapparaten
- Unterstützung von DECT-Telefonen

ALR AG Alpenquai 14 CH-6005 Luzern Phone 041-367 50 50 Fax 041-367 50 99 sales@alr.ch Treu dem ALR Grundsatz: "Die Art und Weise wie Sie kommunizieren bestimmt Ihren Erfolg", entwickelten wir das erste standardisierte CTI-Telefonie-System (Computer Telephony Integration), nach Normen der IT- und Telefonie-Industrie.





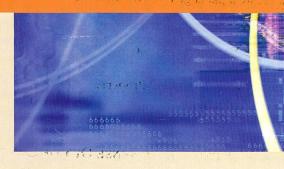
Als Architekten der modernen weltumspannenden Kommunikationstechnologie haben wir zahlreiche Pionierleistungen erarbeitet. Dabei gibt es nur einen Massstab, mit dem sich unsere Leistung messen lässt: die besseren Lebensmöglichkeiten der Menschen.

Es sind die Menschen die uns motivieren, bei der Analyse ständig wechselnder Kundenansprüche gründlicher zu sein. Nur sie bieten die Sicherheit, dass wir uns nicht von «Hi-Tech» überrollen lassen, sondern diese umsetzen: in Qualität für die Menschen



Jedesmal, wenn uns das gelingt, freuen wir uns. Ein gutes Gefühl.

Ihr Alcatel-Team





ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

Alcatel Schweiz AG, Friesenbergstrasse 75, 8055 Zürich Telefon 01 465 21 11, Fax 01 465 24 11, kam.swisscom@alcatel.ch, www.alcatel.ch